

Dienstverleningsdocument (inclusief dienstenwijzer)

De HypotheekAcademie Zoetermeer, Mahoniehout 46, 2719 JH Zoetermeer
Telefoon: 079-3611209, fax: 079-3611219
E-mailadres: info@hypotheekacademie.nl
Internet: www.hypotheekacademie.nl
Handelsregister KvK: 27199992

Ons kantoor hecht veel waarde aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op het Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over het product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. Deze informatie treft u hierna aan.

Belangrijk

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken over onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u schriftelijk vast.

Toezichthouder AFM

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12003306. Het register van financiële dienstverleners kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Onze dienstverlening

De HypotheekAcademie Zoetermeer adviseert en bemiddelt op het gebied van hypotheek, (levens)verzekeringen, schadeverzekeringen, bankspaarproducten, pensioenen, financiële planning, lifeplanning en andere financiële diensten.

Wij adviseren en bemiddelen, dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder.

Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. U kunt dan via onze bemiddeling dit financiële product kopen.

Wij adviseren en bemiddelen zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (complexe producten).

Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld een bank- of spaarrekening.

Bij een complex product (zoals levensverzekeringen, hypothecaire kredieten en beleggingsrekeningen), stellen wij eerst uw klantprofiel op. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie.

Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast. Op basis van dit klantprofiel wordt een passend advies over de beschikbare financiële producten aan u voorgelegd.

Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen. Tijdens de looptijd van de financiële overeenkomst(en) houden wij u op de hoogte van wezenlijke wijzigingen in de door u afgesloten producten.

Onze relatie met de aanbieders

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

Wij behoren tot de groep van ongebonden bemiddelaars, dat betekent dat wij in vrijheid (m.a.w. zonder contractuele verplichting) de producten van een groot aantal banken/verzekeraars kunnen adviseren. Voor levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen werken wij met een selectief aantal aanbieders samen. Wij geven op uw verzoek graag aan met welke banken en verzekeraars wij samenwerken.

De financiële producten in ons assortiment worden gedeeltelijk ter beschikking gesteld door onze serviceprovider, DAK.

Beloning

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie of via een declaratie (fee) of een combinatie van beiden.

Beloning op basis van provisie

Onze beloning is onderdeel van de premie/inleg/rente die u betaalt en deze beloning betalen de aanbieders in de vorm van provisie aan ons. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Steeds meer aanbieders bieden de mogelijkheid van een 'netto' hypotheek. Dit betekent dat u geen 1% afsluitprovisie betaald. Als u geen afsluitprovisie betaald, ontvangt De HypotheekAcademie

Zoetermeer ook geen provisie en sturen wij u declaratie voor onze dienstverlening. De hoogte daarvan wordt van te voren met u besproken.

Soms is de provisie van de aanbieder voor een bepaald product hoger dan noodzakelijk voor onze dienstverlening. Dan keren wij het meerdere aan u uit in de vorm van zogenaamde "retourprovisie". Ook deze uitkering van (een deel van) onze provisie leggen wij schriftelijk vast in de adviessamenvatting. Zie voor meer informatie over retourprovisie ook onze website, www.hypotheekacademie.nl.

Beloning op basis van declaratie (fee)

In plaats van provisie, spreken wij met u een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit is op basis van een standaardtarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. U vindt onze tarieven in bijlage 1.

Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft. Ook hier kan er sprake van retourprovisie, waarbij wij u (een deel van) onze provisie uitbetalen, zoals onder het kopje 'Beloning op basis van provisie' hierboven is besproken.

Beloning op basis van declaratie én provisie.

Er kan ook gekozen worden voor een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

Aanvullende beloningsinformatie

Wij zijn bij wet verplicht de beloning die wij ontvangen voor financiële producten waarmee u vermogen opbouwt, of voor hypotheekleningen, aan u te melden. Via dit dienstverleningsdocument informeren wij u voor dergelijke producten over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning valt. In bijlage 1 vindt u een overzicht van deze bandbreedtes per productcategorie.

De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren aan diensten dat wij hebben verleend. Wij informeren u, uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product, schriftelijk (middels een adviessamenvatting) over het exacte nominale bedrag van deze beloning. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons in bijlage 1 opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten. Mocht het exacte bedrag (nog) niet bekend zijn, dan informeren wij u over de exacte wijze van berekening.

De HypotheekAcademie Zoetermeer blijft, ook na het afronden van uw hypotheek, uw aanspreekpunt. Na het afronden van uw hypotheek verleent De HypotheekAcademie Zoetermeer 6 maanden gratis "nazorg". Daarbij kunt u denken aan het ongelimiteerd beantwoorden van vragen, het monitoren van een correcte en tijdige afhandeling door de betrokken aanbieder(s) en de eventuele verdere werkzaamheden die nog nodig zijn voor uw dossier.

Na 6 maanden hanteren wij de volgende beloningsstructuur:

U ontvangt 1x per jaar (in de maand januari) een nota voor de verrichte werkzaamheden, van het voorgaande jaar. Ieder jaar wordt u, als bestaande relatie, kosteloos een half uur werk aangeboden door De HypotheekAcademie Zoetermeer.

De inkomsten uit de apart van de hypotheek gesloten aanvullende producten (zoals een overlijdensrisicoverzekering of een arbeidsongeschiktheidsverzekering) vallen buiten de declaratie voor de hypotheek, maar staan altijd duidelijk vermeld in de adviessamenvatting.

Wat verwachten wij van u

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen. Maar wij verwachten ook een aantal zaken van u: juiste en volledige informatie en naar waarheid ingevulde aanvraagformulieren waar deze formulieren worden vereist.

Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan de verzekeraar, op grond van de polisvoorwaarden, gerechtigd zijn deze schade niet uit te keren. In geval van de hypotheekadvisering kan het zijn dat de geldverstrekker besluit de hypotheek geen doorgang te laten vinden.

Het is daarnaast ook in uw belang ons op de hoogte te houden van wijzigingen in materiële, financiële of persoonlijke aard zowel tijdens als na het adviestraject.

Wij verwachten dat u de van ons kantoor ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets onduidelijk of onjuist is, belt u ons dan even. Wij zoeken het uit en zullen zonodig correcties uit (laten) voeren.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt financiële instellingen verzoeken de lopende contracten over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering en/of hypotheek ligt bij ons totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties.

U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Voor afspraken kunt u ons altijd bellen. Laat u bij afwezigheid een boodschap achter, er zal zo snel mogelijk contact met u worden opgenomen

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), dan ontvangen wij deze ook graag een bevestiging per post, fax of e-mail.

Klachtenprocedure

Wij doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Wilt u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
info@kifid.nl
www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.012591.

Ons kantoor heeft zich geconformeerd aan de bindendheid van de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

Persoonsgegevens

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling over financiële producten zullen wij gegevens van u als klant opslaan. Deze gegevens zullen conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden behandeld.

Bijlage 1

Bandbreedtes van de tarieven

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. Met behulp van dit document geven wij u inzicht in de kosten van onze dienstverlening met betrekking tot vermogensopbouwende producten, verzekeringen en hypotheek.

Voorafgaand aan het adviestraject bespreken wij met u het aantal uren dat er, op basis van een eerste inschatting, benodigd zal zijn voor onze dienstverlening.

Eerst geven wij u een indicatie van het aantal uren dat onze dienstverlening gemiddeld in beslag neemt.

Tabel 1: inschatting aantal uren dienstverlening naar productsoort

Product	Aantal uren dienstverlening	
	minimum	maximum
Beleggingsverzekering	5	7,5
Levensverzekering	4	6
Lijfrente	5	7,5
Bankspaarproduct	5	7,5
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	4	6
Beleggingshypotheek	22	35
Spaar-, en hybridehypotheek	22	35
Bankspaarhypotheek	22	35
Aflossingsvrij	18	28
Annuitair	18	28
Lineair	18	28

Ons kantoor werkt met de volgende tarieven als kosten van onze dienstverlening:

- Standaardtarief
- Productgerelateerd tarief (provisie)

Standaardtarief

Voor onze dienstverlening kunnen vaste bedragen in rekening worden gebracht:

Tabel 2: standaardtarieven

Dienst	Standaardtarief
Hypotheekadvies*	€ 1.500,- / € 5.000,-
Tweede hypotheek*	€ 500,- / € 1.000,-
Financieel plan	€ 2.000,- / € 4.000,-
Second opinion	€ 250,- / € 500,-

* Hypotheekbemiddelingskosten zijn vrijgesteld van BTW en onder voorwaarden fiscaal aftrekbaar

Productgerelateerd tarief (provisie)

Of u betaalt onze vergoeding voor het advies en de bemiddeling, via de premie (bij een verzekering) of via de maandlasten (bij een hypothecair krediet). Ons kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar een deel van de premie als productgerelateerde tarief.

Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, zullen wij u het exacte, nominale bedrag aan vergoeding die wij voor het advies en de bemiddeling ontvangen aan u bekend maken. Is dit (nog) niet mogelijk, dan informeren wij u over de exacte berekenwijze. Om u nu al inzicht te geven in deze kosten, treft u hierna een overzicht aan van wat wij minimaal en maximaal per productsoort aan beloning ontvangen.

Tabel 3: vergoeding (provisie) aan ons kantoor bij een hypothecair krediet

Product	Kosten van onze dienstverlening (% van de hoofdsom van de hypotheek)	
	Minimum	maximum
Aflossingsvrij	0,25%	1,07%
Annuïtair	0,50%	1,05%
Lineair	0,50%	1,05%
Bankspaarhypotheek	1,05%	2,87%
Spaar-, en hybridehypotheek	0,72%	3,21%
Beleggingshypotheek	0,95%	2,87%
Levenhypotheek	0,70%	1,07%

Onze uiteindelijke, exacte vergoeding is afhankelijk van het type product, het premiebedrag of de koopsom en de looptijd van het product. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Wij ontvangen bij het afsluiten van het hypothecair krediet 60% van de bovengenoemde bedragen. De resterende 40% ontvangen wij gedurende de looptijd van de overeenkomst óf gedurende de eerste 10 jaar van de looptijd van de overeenkomst. Vanaf 2011 en de jaren daarna wordt het 50% ineens en 50% doorlopend.

Indien de overeenkomst tijdens de eerste vijf jaar na de totstandkoming wordt beëindigd, moeten wij een evenredig deel van de genoemde 70% terugbetalen aan de verzekeraar/geldverstrekker. Terugbetaling van dit bedrag is niet verplicht in geval van overlijden. Mocht er sprake zijn van retourprovisie, dan wordt de terugbetaling met u, pro rata, verrekend. Dit wordt in een aparte overeenkomst vastgelegd.

Tabel 4: vergoeding (provisie) aan ons kantoor bij een maandelijkse premiebetaling of maandlasten

Product	Kosten van onze dienstverlening	
	minimum	maximum
Beleggingsverzekering	€ 1.000,-	€ 3.000,-
Levensverzekering (orv)	€ 300,-	€ 1.500,-
Lijfrente	€ 400,-	€ 4.000,-
Beleggingshypotheek	€ 2.000,-	€ 5.000,-
Spaar-, en hybridehypotheek	€ 2.000,-	€ 5.000,-
Levenhypotheek	€ 2.000	€ 5.000,-
Bankspaarproduct	€ 2.000,-	€ 5.000,-
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 300,-	€ 1.500,-

Tabel 5: vergoeding (provisie) aan ons kantoor bij een koopsombetaling

Product	Kosten van onze dienstverlening (% van de koopsom)	
	minimum	maximum
Levensverzekering	2%	4%
Lijfrente	2%	5%
Bankspaarproduct	2 %	5%
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	5%	25%